

ACOLHIMENTO E PRIORIZAÇÃO: RELATO DE EXPERIÊNCIA NA RECOLETA DE EXAMES LABORATORIAIS NA UBS

Tipo de Trabalho: Relato de Experiência Exitosa

Eixo Temático: Ações de Humanização voltada ao paciente e ao colaborador

Autora: Cibelle Cristina da Silva Santos

Afiliação: Setor VI, UBS Jd. São Bento, São Paulo, Cejam, SP.

Descritores: Humanização, Unidade Básica de Saúde, Sistema Único de Saúde.

Introdução: em 2022 a UBS Jardim São Bento iniciou o acompanhamento do indicador de recoletas laboratoriais. O objetivo era monitorar os procedimentos realizados e os motivos que geraram a falha do processo. Observou-se uma quantidade expressiva de exames coletados na UBS, um total 157.494 exames no ano de 2022, enquanto o número de pedidos de coleta foi de 181 no mesmo período, ou seja, taxa inferior a 1%, em média 15 recoletas ao mês. Dentre os motivos para a realização de uma nova coleta estão: problemas no transporte das amostras, amostra insuficiente, amostra coagulada ou hemolisada, necessidade de confirmação de resultado, material faltante, amostra acidentada, entre outros.

Destacou-se na análise mensal, o baixo número de pacientes que retornaram para a realização da coleta desses exames, menos de um terço. Essa observação abriu um debate dentro das reuniões do grupo de humanização da UBS, de quais seriam os motivos para os pacientes não retornarem para a nova coleta dos exames.

Discutindo a situação com os agentes comunitários de saúde foi relatado que o primeiro motivo citado pelos pacientes foi o tempo de espera elevado para a realização dos exames na UBS, seguido pelo não conhecimento do fluxo para a realização das recoletas.

Para o grupo de humanização o entendimento que a coleta de um exame está cercada de sentimentos e angústias como: "Esse exame vai ser dolorido?", "Será que com esse

resultado vão descobrir o que eu tenho?”, “Será que esse resultado vai ser demorado?”, entre outros; e que, mais do que fornecer um laudo de exame correto ao paciente, um bom atendimento, o treinamento, ou a segurança dos funcionários para a realização do procedimento; a reflexão sobre esses sentimentos envolvidos devem contribuir para humanizar o processo de coleta de exames. Agora imagine passar por todos esses sentimentos novamente, porque houve alguma falha no processo, e será necessário fazer o exame outra vez. Foi considerando essa situação angustiante, que a equipe de humanização da UBS decidiu realizar um projeto voltado para aqueles pacientes que necessitam realizar a recoleta de seus exames.

Objetivo: facilitar o fluxo de nova coleta de exames na UBS garantindo a priorização do paciente na fila de atendimento e as orientações necessárias para a nova coleta.

Discussão: segundo a Fundação Oswaldo Cruz, 2021 a promoção e a proteção dos usuários, bem como a redução de danos e a manutenção da saúde alcançados pela humanização se dá pelo relacionamento interpessoal das equipes profissionais, com os pacientes, seus familiares ou acompanhantes; e tem o intuito de acolher o indivíduo, ofertando seu bem estar físico, mental e social.¹ E considerando o número baixo de situações de recoleta no dia a dia da UBS, e o impacto positivo e/ou risco atribuído a não realização do exame (piora do estado de saúde ou atraso no diagnósticos médico) para cada paciente nesta situação, decidiu-se priorizar esses pacientes na fila de atendimento.

Dessa forma, a primeira etapa da reorganização do processo foi a criação de uma filipeta facilitadora, em que consta a orientação simplificada da recoleta, o tempo necessário de jejum (ou preparo específico do exame), e garantia de priorização de atendimento na fila de coleta laboratorial na UBS. A filipeta será entregue junto a guia de recoleta emitida pelo laboratório e entregue em visita domiciliar da equipe ESF.

A próxima etapa foi o preparo da equipe para o acolhimento do paciente, e a garantia de priorização na fila de atendimento do paciente que vai realizar uma recoleta, desde a recepção até o profissional coletador.

O estudo de Simões, 2007 evidenciou que 36,3% da produção científica sobre o tema humanização na literatura nacional, cita o acolhimento dos usuários nos serviços como uma forma de humanização dos pacientes na atenção primária. Nota-se assim um vínculo evidente do acolher com o humanizar.

Resultados: com o projeto de humanização iniciado em janeiro de 2023, os resultados ainda são parciais. No entanto, os primeiros números estão em levantamento com uma amostra promissora. Ressalta-se, que independente dos números alcançados a política de humanização e o olhar acolhedor da equipe para os pacientes que necessitam realizar coleta de exames é o ponto principal do projeto que visa assegurar a política de humanização do SUS nos seus princípios de acolhimento e equidade.

Referências:

- 1 BRASIL. Fundação Oswaldo Cruz. Humanização- SUS: O que é?, 2021. Disponível em: <https://pensesus.fiocruz.br/humanizacao>. Acesso em: 17 abr. de 2023.
- 2 Simões AL de A, Rodrigues FR, Tavares DM dos S, Rodrigues LR. Humanização na saúde: enfoque na atenção primária. Texto contexto - enferm [Internet]. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/xVnWz6LgBP73Kmkdv8G4MVQ/>. Acesso em: 17 abr. de 2023.